

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat, taufik, hidayah dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan tesis yang berjudul **ANALISIS EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI BUMIPUTERA INLINE (STUDI KASUS : AJB BUMIPUTERA 1912 JAKARTA)** ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan Strata-2 (S2) jurusan Magister Manajemen di Bina Nusantara Business School.

Tesis ini selaku hasil karya ciptaan manusia tidaklah luput dari berbagai kekurangan. Penulis mohon maaf atas berbagai kekurangan dan kesalahan yang ada dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat terbuka dan berterima kasih atas berbagai saran, masukan, dan kritik membangun dari berbagai pihak

Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih khusus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Dr, Andreas Raharso selaku Dean Bina Nusantara Business School.
3. Minaldi Loeis M.Sc., MM., MBA selaku pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran dan bimbingan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Deddy Herupurnomo, SE. selaku manager operasional departemen teknologi informasi AJB Bumiputera 1912.
5. Bu Indah, Pak Ari, Pak Guntoro, Mbak Yusi, Pak Suryat, dan staff-staff Bumiputera lainnya yang bersedia membantu kami dalam proses penulisan ini.
6. Bapak Nisman Shahab, B.Sc., selaku Kabag Administrasi dan Keuangan Kantor Wilayah Jakarta 1.

7. Bapak Nuruz Zaman, MM., selaku kepala cabang AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Menteng.
8. Bapak Uden Setiabudi, MM. untuk dukungan dan mentoring selama kami menyusun tesis ini
9. Kepada Uce Martunus Hidayat dan Siti Nurul selaku orang tua dari Darizki Pratama
10. Kepada M. Syafril dan Nuril Huda selaku orang tua dari Ihsan Nusyataqwa
11. Kepada Suzylowati Setiawan dan Ricko Kastria Saputra selaku keluarga dari Ricky Panca Saputra
12. Rekan-rekan kelas Magister Manajemen 2007 Bina Nusantara Business School dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyusunan tesis ini sehingga dapat diselesaikan.
13. Alifia Virgina Paramita, Vika Ulfaliah, dan Tjong Juventia. Untuk segala dukungan dan kesabaran selama penyusunan tesis ini

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta memberikan sumbangsih bagi kemajuan ilmu pengetahuan di Indonesia.

Jakarta, 24 Maret 2008

Tim Penulis

ABSTRAK

Penelitian tentang efektifitas implementasi sistem informasi pada AJB Bumiputera 1912 pada seluruh wilayah dan cabang di Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Memberikan informasi aktual kepada perusahaan mengenai faktor-faktor penyebab masalah yang timbul sehubungan dengan proses implementasi sistem informasi.(2) Memberikan masukan terhadap perusahaan dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul didalam implementasi sistem tersebut.(3) dijadikan alat bantu, untuk dijadikan bahan referensi lebih lanjut untuk penelitian sejenis pada perusahaan yang mempunyai bisnis jasa.

Kegunaan secara teoritis : (1) Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kaji ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sistem; (2) Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut sistem informasi. Sedangkan kegunaan secara Praktis (1) Hasil ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi kepala Departemen Teknologi informasi AJB Bumiputera 1912; (2) Hasil dapat meningkatkan pelayanan prima dan tanggap pada AJB Bumiputera 1912 dalam memberikan pelayanan asuransi yang optimal pada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsinya; dan (3) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja sistem informasi pada AJB Bumiputera 1912 dalam menyelenggarakan pelayanan asuransi bagi masyarakat di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan di Departemen Teknologi Informasi AJB Bumiputera dan Kantor Wilayah AJB Bumiputera 1912 Jakarta 1 Menteng. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan sampel 32 karyawan Bumiputera, interview, dan observasi

Hasil penelitian ini ditemukan adanya ketidakpuasan pengguna yang berkaitan dengan kecepatan eksekusi aplikasi. Dengan perbandingan kecepatan antara aplikasi baru dengan aplikasi yang lama adalah 1 : 5.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	2
2.1 Pengertian Sistem Informasi	2
2.2 Klasifikasi Sistem Informasi dalam Bisnis dan Organisasi	7
2.3 Proses Pembangunan Sistem Informasi	9
2.3.1 System Development Life Cycle (SDLC)	11
2.4 Implementasi Sistem Informasi	13
2.5 Strategi Implementasi Sistem Informasi	14
2.6 <i>Critical Success Factor</i> Dalam Implementasi Sistem Informasi	16
2.7 Model Kesuksesan Sistem Informasi	20
2.7.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	21
BAB III Metodologi	28
3.1 Kerangka Pikir	28
3.2 Tempat dan Waktu penelitian	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29

3.3.1	Metode Kualitatif	30
3.3.2	Metode Kuantitatif	31
3.3.2.1	Populasi dan Sampel	31
3.3.2.2	Desain Penelitian	31
3.3.2.3	Rancangan Konseptual Variabel	32
3.3.3	Skala Instrumen	33
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1	Struktur Perusahaan	37
4.1.2	Gambaran Singkat Sistem Informasi Bumiputera InLine	38
4.1.3	Gambaran Singkat Proses New Business	40
4.2	Deskripsi Penelitian	44
4.2.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	44
4.2.2	Statistik Deskriptif	48
4.3	Hasil Penelitian	56
4.3.1	Hasil Penyebaran Kuisisioner	56
4.3.2	Hasil Wawancara	56
4.3.2.1	Efektifitas dari Kinerja Sistem	57
4.3.2.2	Ekspektasi dari Pengguna terhadap Perkembangan Sistem	58
4.3.2.3	Pandangan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem	59
4.3.2.4	Pandangan Pengguna terhadap Hasil Laporan yang Dihasilkan	59
4.3.2.5	Kekurangan Sistem Secara Keseluruhan	60
4.3.2.6	Pelayanan Departemen TI AJB Bumiputera 1912	60
4.3.2.7	Kelebihan dari sistem BIL	61
4.3.3	Pembahasan Hasil Wawancara	61
4.3.4	Hasil Penelitian Data Sekunder	62
4.3.5	Hasil Observasi Waktu Respon Aplikasi	63
4.4	Analisa Hasil Penelitian	66

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Rekomendasi	75
DAFTAR ACUAN	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN 1 Kuisisioner.....	L-1
LAMPIRAN 2 Hasil Data Mentah Kuisisioner	L-8
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	L-16
LAMPIRAN 4 Panduan Wawancara.....	L-24
LAMPIRAN 5 Form Kelengkapan Dokumen.....	L-26
LAMPIRAN 6 Data Polis Pending Perusahaan	L-27

DAFTAR TABEL

Tabel 3-1 Tabel Intrepretasi Skor	35
Tabel 4-1 Total Waktu Login	63
Tabel 4-2 Tabel Total Waktu Cetak Polis.....	64
Tabel 4-3 Tabel Total Waktu Cetak Dokumen Antaran	65
Tabel 4-4 Tabel Waktu Membuat Dokumen Antaran per Hari	35
Tabel 4-5 Tabel Perbandingan Waktu Kerja dengan Cetak Polis.....	67
Tabel 4-6 Tabel Waktu Cetak Polis per Hari.....	67
Tabel 4-7 Tabel Cetak Polis per Bulan	68
Tabel 4-8 Tabel Cetak SP per Bulan.....	68
Tabel 4-9 Tabel Persentase Keberhasilan Cetak Polis.....	68
Tabel 4-10 Tabel Pengeluaran Karyawan per Tahun.....	70
Tabel 4-11 Tabel <i>Cost of Lost Time</i>	70
Tabel 4-12 Tabel Nilai Deposito dari <i>Cost of Lost Time</i>	71
Tabel 4-13 Tabel Nilai Perhitungan Nilai Investasi.....	71
Tabel 4-14 Tabel ROI	72
Tabel 4-15 Tabel Analisa Biaya Operasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 System Development Cycle.....	10
Gambar 2-2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)	21
Gambar 2-3 Model DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)	26
Gambar 3-1 Model Penelitian	31
Gambar 4-1 Struktur Kantor AJB Bumiputera 1912	37
Gambar 4-2 Framework New Business	39
Gambar 4-3 Workflow New Business Non Medical	40
Gambar 4-4 Workflow New Business Medical	42
Gambar 4-5 Pie Chart Keterlibatan Pengguna dalam Fase Perencanaan.....	48
Gambar 4-6 Pie Chart Dukungan userguide dalam penggunaan sistem.....	48
Gambar 4-7 Pie Chart Dukungan departemen TI dalam mengadakan Pelatihan	49
Gambar 4-8 Pie Chart Kemudahan rancangan Antarmuka Aplikasi	50
Gambar 4-9 Pie Chart Kualitas Informasi yang Dihasilkan	51
Gambar 4-10 Pie Chart Kecepatan Eksekusi Aplikasi.....	52
Gambar 4-11 Pie Chart Kepuasan Pengguna terhadap Implementasi Sistem	53
Gambar 4-12 Pie Chart Peningkatan Kinerja Pengguna Terhadap Sistem.....	54